

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA J&T EXPRESS
SURABAYA**



Oleh:

RETNO DWI ANGGREINI

NPM: 15.1.02.10044

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA J&T EXPRESS
SURABAYA**



Oleh:

RETNO DWI ANGGREINI

NPM: 15.1.02.10044

Program Studi : S1 Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA J&T EXPRESS
SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

RETNO DWI ANGGREINI

NPM: 15.1.02.10044

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA J&T EXPRESS SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

RETNO DWI ANGGREINI
NPM : 15.1.02.10044

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 12 Oktober 2019**

Susunan Tim Penguji :


Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.

**Anggota : 1. Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.
2. Dra. Ec. Sri Utiyati, M.M.**


Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing


Dr. Suwitho, M.Si

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Suwitho, M.Si



Ketua STIESIA


Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **RETNO DWI ANGGREINI**

N.P.M : **15.1.02.10044**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA J&T EXPRESS
SURABAYA**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 12 Oktober 2019, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat sebagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 12 Oktober 2019

Yang membuat pernyataan,



Retno Dwi Anggreini

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Retno Dwi Anggreini
NPM : 15.1.02.10044
Program Studi : S1 Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 04 Oktober 1997
Agama : Islam
Jumlah saudara/anak yang ke : 2 (dua) / 2 (dua)
Alamat : Jl. Sidorukun Butulan No.8A Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Moch. Abduh
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Sidorukun Butulan No.8A Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Sidorukun Butulan No.8A Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Gundih 1 Surabaya tahun 2009
2. Tamat SLTP di SMP Hang Tuah 4 Surabaya tahun 2012
3. Tamat SLTA di SMA Negeri 3 Surabaya tahun 2015
4. Pendidikan Tinggi (PT)

| Nama PT | Tempat | Semester | Tahun | Keterangan |
|---------|----------|----------|-----------|------------|
| STIESIA | Surabaya | I-VIII | 2015-2019 | - |

D. RIWAYAT PEKERJAAN

| Tahun | Pekerjaan | Pangkat/Gol | Bidang |
|-------|-----------|-------------|--------|
| - | - | - | - |

Dibuat dengan sebenarnya

Retno Dwi Anggreini

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan berkat dan karunia-Nya yang senantiasa memberikan kemampuan dan kemudahan tiada terkira, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS SURABAYA”**. Penelitian ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Selama proses penyusunan hingga skripsi ini dapat terselesaikan, penulis sadar bahwa hasil ini tidak dapat penulis raih tanpa bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh sebab itu, saya selaku penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si.,Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Suwitho, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing saya dalam penyusunan skripsi, serta memberikan pengarahan dan saran yang membangun sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak R. Yudi Sidharta S.E., M.S.A., selaku dosen wali SM8 yang telah membantu dan memberi arahan selama kegiatan perkuliahan.

5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dalam menyusun skripsi ini melalui perkuliahan.
6. Ayah, Ibu dan Kakak serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan do'a dan dukungan agar penulis diberikan kemudahan dan kelancaran selama penulisan skripsi ini.
7. Seluruh teman seperjuangan yang telah memberikan motivasi dan dukungan tiada henti kepada penulis yaitu Mitha, Vidy, Tantri, Reza, Samir, Akbar dan teman-teman SM8 yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih atas dukungan yang diberikan ke pada saya dalam mengerjakan skripsi.

Penulisan berharap semoga hasil pemikiran yang tertuang dalam skripsi ini bermanfaat bagi setiap pembaca dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya. Penulis tidak menutup diri apabila ada kritik dan saran yang ingin disampaikan sehubungan dengan hasil skripsi ini.

Walaikumsalam wr.wb

Surabaya, 12 Oktober 2019

Retno Dwi Anggreini

DAFTAR ISI

| | |
|--|----------|
| HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI | i |
| HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI | ii |
| HALAMAN JUDUL SKRIPSI | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN | v |
| HALAMAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| ABSTRAK..... | xv |
| ABSTRACT..... | xvi |
| BAB 1 : PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian | 8 |
| BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS . | 9 |
| 2.1 Landasan Teori | 9 |
| 2.1.1 Kualitas Pelayanan | 9 |
| 1. Pengertian Kualitas Pelayanan | 9 |
| 2. Strategi Kualitas Pelayanan | 10 |
| 3. Indikator Kualitas Pelayanan | 11 |
| 2.1.2 Harga | 12 |
| 1. Pengertian Harga | 12 |
| 2. Tahap-tahap Penetapan Harga | 14 |
| 3. Tujuan Penetapan Harga | 15 |
| 4. Indikator Harga | 15 |
| 2.1.3 Kepercayaan | 16 |

| | |
|---|-----------|
| 1. Pengertian Kepercayaan | 16 |
| 2. Indikator Kepercayaan | 17 |
| 2.1.4 Kepuasan Pelanggan..... | 18 |
| 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan | 18 |
| 2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 19 |
| 3. Manfaat Kepuasan Pelanggan | 20 |
| 4. Indikator Kepuasan Pelanggan | 20 |
| 2.1.5 Penelitian Terdahulu | 21 |
| 2.2 Rerangka Konseptual | 22 |
| 2.3 Pengembangan Hipotesis | 23 |
| BAB 3 : METODE PENELITIAN | 27 |
| 3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian | 27 |
| 3.1.1 Jenis Penelitian | 27 |
| 3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian..... | 27 |
| 3.2 Teknik Pengambilan Sampel | 28 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan data | 29 |
| 3.3.1 Jenis Data | 29 |
| 3.3.2 Sumber Data | 29 |
| 3.3.3 Teknik Pengumpulan Data | 29 |
| 3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel | 30 |
| 3.4.1 Variabel Penelitian..... | 31 |
| 3.4.2 Definisi Operasional Variabel | 31 |
| 3.5 Teknis Analisis Data..... | 34 |
| 3.5.1 Uji Instrumen | 34 |
| 3.5.2 Analisis Regresi Berganda | 35 |
| 3.5.3 Uji Asumsi Klasik | 36 |
| 3.5.4 Uji Kelayakan Model | 37 |
| 3.5.5 Uji Hipotesis (Uji t) | 38 |

| | |
|--|-----------|
| BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 40 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 40 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan | 40 |
| 4.1.2 Gambaran Umum dan Subjek Penelitian | 42 |
| 4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian | 44 |
| 4.2 Hasil Analisis Data | 52 |
| 4.2.1 Hasil Uji Instrumen | 52 |
| 4.2.2 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 54 |
| 4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik | 56 |
| 4.2.4 Hasil Uji Kelayakan Model (<i>Goodness Of Fit</i>) | 60 |
| 4.2.5 Pengujian Hipotesis (Uji t) | 61 |
| 4.3 Pembahasan | 63 |
| BAB 5 : PENUTUP | 66 |
| 5.1 Simpulan | 66 |
| 5.2 Keterbatasan | 67 |
| 5.3 Saran | 67 |
| JADWAL PENELITIAN | 69 |
| DAFTAR PUSTAKA | 70 |
| LAMPIRAN | 74 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|---------|
| 1. Data Keluhan Pelanggan J&T Express Surabaya | 2 |
| 2. Penelitian Terdahulu | 21 |
| 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 42 |
| 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 43 |
| 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 43 |
| 6. Kelas Interval | 44 |
| 7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan | 46 |
| 8. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga | 48 |
| 9. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan | 50 |
| 10. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan | 51 |
| 11. Hasil Uji Validitas | 53 |
| 12. Hasil Uji Reliabelitas | 54 |
| 13. Uji Regresi Linier Berganda | 55 |
| 14. Hasil Uji Normalitas | 57 |
| 15. Hasil Uji Multikolinieritas | 58 |
| 16. Hasil Uji F | 60 |
| 17. Hasil Koefisien Determinasi (R^2) | 61 |
| 18. Hasil Uji t | 62 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|---|---------|
| 1. Rerangka Konseptua | 22 |
| 2. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot | 56 |
| 3. Gambar <i>scatterplot</i> | 59 |



DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|--|---------|
| 1. Kuisioner | 75 |
| 2. Tabulasi Data Kuesioner | 78 |
| 3. Hasil Output SPSS | 80 |
| 4. Surat Pengantar Ke Dosen Pembimbing | |
| 5. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi | |
| 6. Surat Ijin Riset dari STIESIA | |
| 7. Surat Keterangan Selesai Riset | |
| 8. Berita Acara | |
| 9. Foto Copy Sertifikat Seminar Hasil Penelitian | |
| 10. Surat Bebas Plagiasi | |

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Surabaya. Metode penelitian dalam penelitian menggunakan metode kuantitatif dan populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa J&T Express Surabaya dengan besar sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dan pengumpulan data menggunakan kuisioner. Teknik analisis data yang di gunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS (*Statistical And Service Solution*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, harga, kepercayaan, kepuasan pelanggan


kec 3/9 2019

ABSTRACT

This research aimed to find out and analyze the effect of service quality, price, and trust on the customers satisfaction of J&T Express, Surabaya. While, the research was quantitative. Moreover, the population was customers of J&T Express, Surabaya who use its service. Furthermore, the data collection technique used purposive sampling, in which the sample was based on criteria given. In line with, there were 100 respondents as sample. While, for the instrument in data collection technique, it used questionnaires. The questionnaires would be distributed to the customers. In addition, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS (Statistical And Service Solution).

The research result concluded service quality had significant effect on the customers satisfaction of J&T Express, Surabaya. Likewise, price had significant effect on the customers satisfaction of J&T Express, Surabaya. Similar to service quality and price, trust had significant effect on the customers satisfaction of J&T Express, Surabaya.

Keywords: service quality, price, trust, customers satisfaction



I certify that this translation is true and accurate. Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day 13/5/15
M. Faisat, S.Pd., M.Pd
STIESIA Language Center
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia

